

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi. 2002. *Dasar-dasar Evaluasi*. Rineka Cipta: Jakarta.
- Avivi. 2007. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Nasabah Pada PT. Bank Muamalat Indonesia Tbk Cabang Bandar Lampung*. Universital Lampung
- Basrowi dan Ahmad Kasinu. 2007. *Metode Penelitian Sosial*. Jengala Pustaka Utama. Kediri
- Fatmah. 2006. *Pengaruh Kualitas Pelayan Jasa terhadap Kepuasan Konsumen Pada Siswa Bimbingan dan Konsultasi Balajar Al-Qolam Bandar Lampung Tahun Akademik 2005/2006*. Univeritas Lampung.
- Johns, Ted. 2003. *Pelayanan Pelanggan Yang Sempurna*. Kunci Ilmu. Jakarta
- Koestoro, Budi, dan Basrowi. 2006. *Srategi penelitian social dan pendidikan*. Media Oetama press. Surabaya.
- Kotler, Philip .2002., *Manajemen Pemasaran Jilid I dan 2* (Terjemahan Benjamin
- Kotler, Philip .2003. *Marketing Management*. New Jersey: Prentice Hall.
- Kotler, Philip, AMstrong .1996. *Manajemen Pemasaran*, Jakarta: Prenhallindo
- Majid, Suhartono Abdul. 2009. *Customer Service Dalam Bisnis Jasa Transportasi*. Pt. RajaGrafindo Persada. Jakarta

- Maria. 2007. *Pengaruh Kulaita Pelayanan sevis Motor dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan PADA AHASS 0254 Di Metro Tahun 2005*. Universitas Lampung
- Moenir . 2006. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. PT Bumi Aksra. Jakarta Molan). Jakarta: Prenhallindo
- Mursadin. M. 2006. *Manajemen Pemasaran*. Bumi Aksara. Jakarta
- Philip Kotler dan Kevin Lane Keller. 2008. *Manajemen Pemasaran*. Indeks . PT Macanan Jaya Cemerlang. Jakarta
- Philip Kotler dan Kevin Lane Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Indeks . PT Macanan Jaya Cemerlang. Jakarta
- Salim, H.A Abbas. 2004. *Manajemen Transportasi*. PT RajaGrafindo Persada. Jakarta
- Sudarmanto, R, Gunawan. 2005. *Analisis Regresi Liner Berganda dengan SPSS*. Graha Ilmu. Yogyakarta
- Tjiptono, Fandy. 2006. *Manajemen Jasa*. Cv Andy Offset. Yogyakarta
- Universitas Lampung. 2010. *Pedoman Penulisan Karya Tulis Ilmiah*. Lampung Universty Press. Lampung.